

Afin de répondre à toutes les questions, THD64 a mis en place un site internet destiné aux habitants des communes des Pyrénées Atlantiques (quel que soit son opérateur) : <http://thd64.fr/>

1) Vous êtes un particulier ou une entreprise et vous souhaitez bénéficier de la fibre pour votre nouvelle construction (de 1 à 3 logements ou locaux professionnels) :

Déclarez-la sur le site !

<https://immobilier-neuf.xpfibre.com/#/home>



Orange assurait, sur la base d'une prestation sur devis, la construction du génie civil nécessaire sur la voie publique et le tirage du câble en cuivre permettant l'accès au téléphone pour les nouvelles constructions.

Orange ne construit plus le génie civil nécessaire dans les zones, où le déploiement de la fibre a commencé.

Par conséquent, nous invitons les administrés concernés à déclarer, sans attendre, leur logement sur le site [thd64.fr](https://thd64.fr) dans la Rubrique

" Déclarer une nouvelle construction " : <https://immobilier-neuf.xpfibre.com/#/home>

**Le demandeur doit impérativement joindre l'ensemble des documents demandés pour constituer son dossier pour la réalisation de la viabilisation télécom de son logement (mise en place de l'infrastructure qui permettra d'effectuer le raccordement à la fibre).**

### La liste des pièces justificatives à fournir pour faire votre déclaration en ligne :

- Certificat d'adressage
- Plan cadastral
- Plan de masse indiquant les voies de desserte et les raccordements aux réseaux
- Permis de construire validé
- Photos de situation permettant de localiser les éléments du réseau téléphonique existant (poteau ou chambre téléphonique) par rapport à votre terrain

**Attention, l'adresse inscrite sur le certificat d'adressage doit absolument figurée dans la BAN :**

<https://adresse.data.gouv.fr/>

\* Le décret n°2023-767 du 11 août 2023 rend obligatoire le référencement de toutes les adresses dans la Base Adresse Nationale.

Chaque demandeur disposera d'un espace dédié afin de suivre l'évolution de son dossier. Pour accéder à cet espace personnel, il devra renseigner comme identifiant l'adresse mail avec laquelle il a enregistré sa demande ainsi que le mot de passe qu'il a créé lors de sa 1ère connexion.



**Un guide « nouvelle construction » est disponible, vous pouvez le demander à votre interlocuteur THD64 si vous ne l'avez pas encore reçu.**

En attendant son éligibilité à la fibre, il pourra demander aux opérateurs une offre de télécommunication alternative (Box 4G opérateurs) ou aller sur le site de [lafibre64.fr](https://lafibre64.fr) : <https://lafibre64.fr/aide-a-la-connexion-internet/>

## 2) Vous êtes un promoteur ou un aménageur : Déclarez votre nouveau programme immobilier ou votre zone d'activités !



C'est l'aménageur/lotisseur qui est en charge de la viabilisation télécom depuis la voie publique ( réseau existant) jusqu'au logement.

L'administré peut demander au lotisseur s'il a bien déclaré le lotissement :

<https://xpfibre.com/promoteur-amenageur>

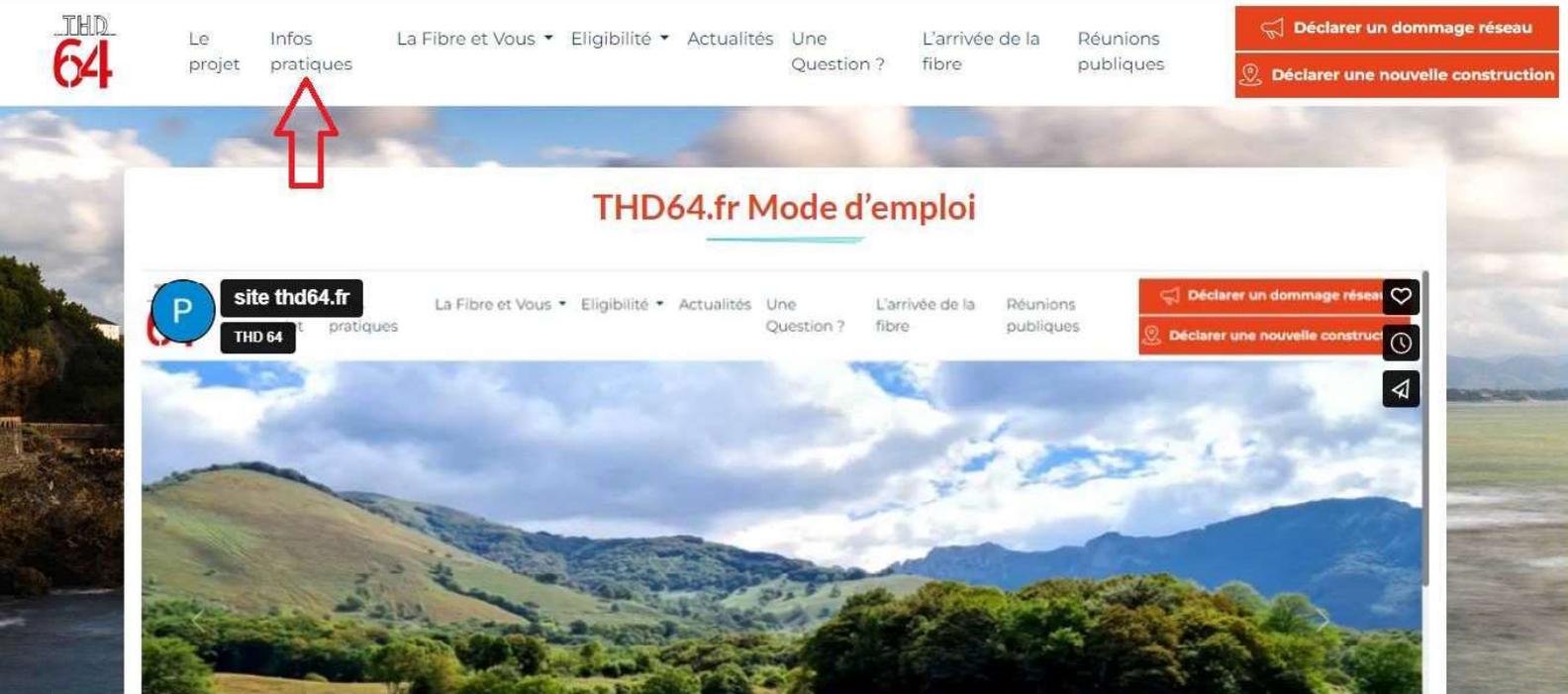


Nous vous invitons à déclarer votre projet au minimum 6 mois avant le début des travaux, ainsi qu'à télécharger le cahier des charges techniques :

<https://xpfibre.com/promoteur-amenageur>

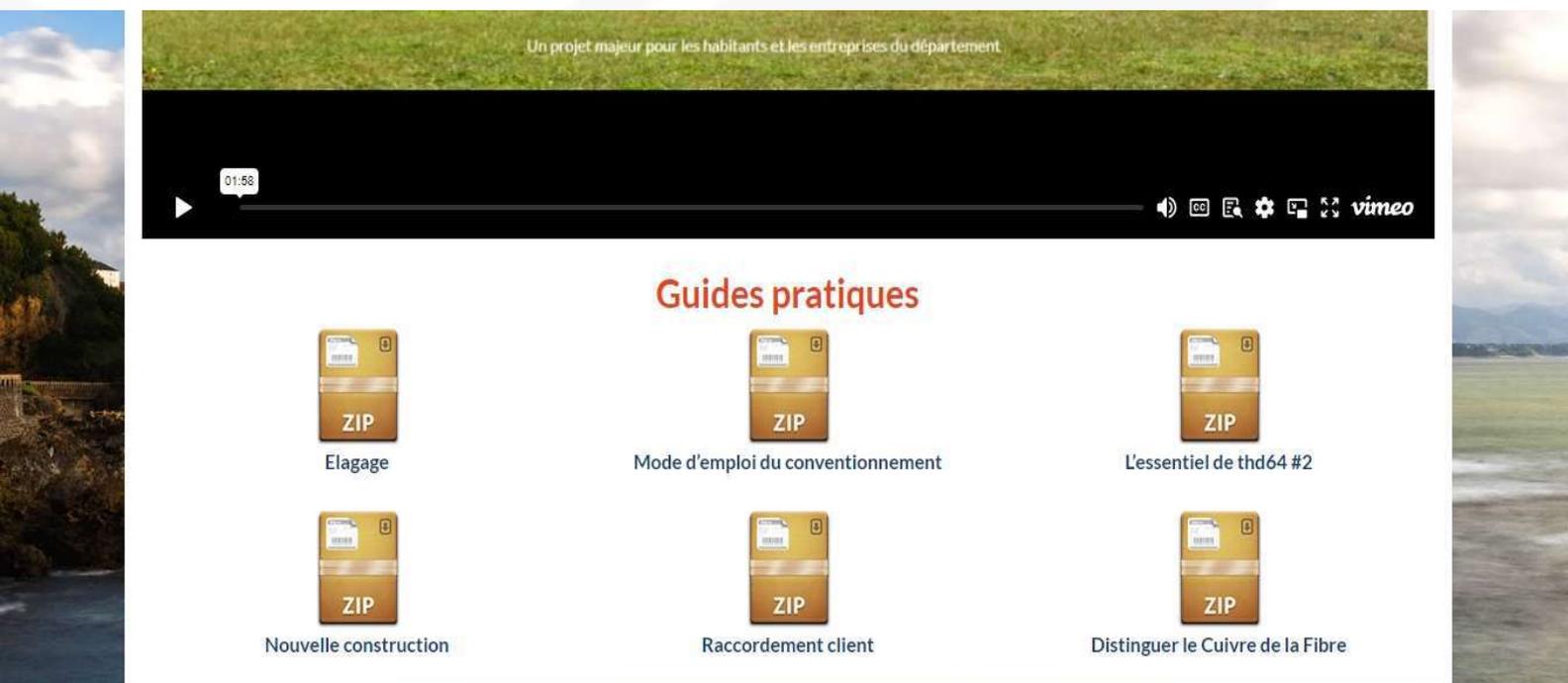
Les équipes techniques se mettront en relation avec le demandeur pour étudier le raccordement de la zone d'activité, du lotissement ou de l'immeuble collectif avec la transmission probable d'un devis pour la réalisation des travaux.

### 3) Nous avons ajouté une rubrique « Infos pratiques » sur la page d'accueil



Vous y trouverez :

1. Une vidéo sur l'utilisation des principales fonctionnalités du site thd64.fr
2. Des guides pratiques





#### 4) Trouvez votre réponse en tapant : <https://www.thd64.fr/une-question>

### Foire aux questions

- ▶ Mon adresse est-elle éligible à la Fibre optique ?
- ▶ Mon adresse n'apparaît pas dans le test d'éligibilité, que dois-je faire ?
- ▶ Mes voisins sont éligibles à la Fibre optique mais pas moi, que dois-je faire ?
- ▶ Mon Fournisseur d'Accès à Internet ne me propose pas de souscrire à une offre de Fibre optique alors que mon adresse est éligible, que dois-je faire ?
- ▶ Le déploiement de la Fibre optique aux abords de mon domicile est problématique (câble en propriété privée, fixés en façade, passant trop près de mes fenêtres, de mon portail...), que dois-je faire ?
- ▶ Une fois que le déploiement de la Fibre est terminé, qui est en charge de la réparation des pannes, des coupures réseau et des infrastructures endommagées ?
- ▶ Comment arrive la fibre jusqu'en limite de ma propriété ?
- ▶ Mon adresse n'apparaît pas dans le test d'éligibilité, que dois-je faire ?
- ▶ Quelles sont les étapes pour avoir la fibre ?
- ▶ Est-ce que tous les FAI sont présents sur le réseau Fibre ?
- ▶ Comment arrive la fibre dans ma maison ?

Si vous ne trouvez pas la réponse à votre question, vous pouvez joindre directement THD 64 via le formulaire de contact ci-dessous : <https://www.thd64.fr/page-contact/39>

- ▶ Dois-je modifier mon installation intérieure pour la Fibre ?
- ▶ Qui assure l'exploitation et donc la maintenance du réseau Fibre ?
- ▶ La carte d'éligibilité est trop petite, je n'arrive pas à visualiser ma rue, comment faire ?
- ▶ Je ne suis pas éligible à la Fibre dans l'immédiat et il n'y pas d'offre ADSL satisfaisante que puis-je faire pour obtenir une connexion internet en attendant la Fibre ?
- ▼ Si vous n'avez pas trouvé la réponse à votre question, vous pouvez nous envoyer un message.

#### Attention :

- Si vous rencontrez une panne sur votre ligne fixe, des difficultés de connexion à Internet ou à vos chaînes TV
- Si vous êtes éligible à la Fibre optique et que vous rencontrez des difficultés pour votre raccordement
- Si votre logement n'est pas encore éligible à la Fibre optique, mais que vous souhaitez être recontacté rapidement pour souscrire une offre.

-> Il est nécessaire de contacter votre Fournisseur d'Accès à Internet car Pyrénées-Atlantiques ne sera pas en mesure de traiter votre demande »

Sinon, contactez-nous en [clicquant ici](#)

### Pour toute autre question, envoyez-nous un message :

Afin de vérifier que votre adresse se situe dans la zone géographique dont XpFibre est l'opérateur d'infrastructures de fibre optique, nous vous remercions de bien vouloir remplir le champ ci-dessous :

Vous pouvez aussi consulter le site : [Carte des déploiements fibre \(FttH\) \(arcep.fr\)](#).

Renseignez l'adresse complète du Projet (N°/voie, code postal, ville) (\*)

## 5) Vérifier votre éligibilité sur la carte en cliquant sur « le Projet »



### Présentation

La fibre partout et pour tous !

#### THD 64, Le réseau départemental en fibre optique :

Un déploiement sur 533 communes en 5 ans

+ de 260 000 prises.



Vous pouvez taper votre commune, une adresse dans la barre de recherche ou directement zoomer sur la carte vers votre logement.



Si la maison de l'administré dispose d'une pastille verte, cela signifie que THD 64 a terminé le déploiement de la fibre.

Vous pouvez vérifier l'éligibilité chez les opérateurs en cliquant sur le logo de ces derniers via : <http://thd64.fr/operateurs/>

	TypeVoieIm	RUE	
	NomVoieIm	DU MOULIN	
	NumeroVoie	3	
	Complement		
	BatimentIm		
	NombreLoge	1	
	EtatImmeub	Déployée	
	ReferenceP	SRO-BPI-11443675	
	EtatPM	DEPLOYE	

L'opérateur commercial ne pourra effectuer le raccordement de l'abonné qu'à partir de la date de mise en service commerciale, imposée par le législateur (ARCEP)

	CommuneIm	DEUILLE	
	Date mise en service	20201207	
	TypeProjec	RGF93	
	Coordonn_2	437273,850000	
	Coordonn_3	6241182,650000	



Si vous remarquez la présence d'une pastille rouge sur une maison, cela signifie que cette adresse est bloquée temporairement.

Un « O » sera notifié et vous trouverez en dessous le motif du blocage (en cliquant sur la pastille rouge, les informations s'affichent tout en bas).

TypePBO	CHAMBRE SOUTERRAIN
BlocageEl	O
MotifBloca	REAMENAGEMENT DE RESEAU

### Plusieurs hypothèses peuvent expliquer ce blocage :

- La gaine sur la partie privée ne permet pas le passage de la fibre => c'est à vous de réparer
- La gaine sur la partie publique ne permet pas le passage de la fibre => votre opérateur doit obligatoirement ouvrir un ticket d'incident à THD64 pour lancer le traitement (votre opérateur reste votre contact et **non THD64**)
- Il n'existe pas de gaine/fourreau ( car câble cuivre enterré directement dans la terre) sur la partie publique => Vous ne disposez pas des infrastructures nécessaires pour que les opérateurs commerciaux puissent tirer la fibre jusqu'à chez vous. Cette situation est en discussion au niveau national, définie sous le patronyme de raccordements complexes. Dans ce cas, les délais peuvent être plus long.

## 6) Pas encore de pastille verte ?

Si la maison de l'administré ne dispose pas d'une pastille verte, cela signifie que le réseau fibre n'est pas encore déployé. Il faudra patienter un peu.

Mais si les maisons de proche proximité en disposent, comme ci-dessous



Nous vous invitons à bien vouloir le signifier à THD 64 en utilisant le formulaire de contact : <https://www.thd64.fr/page-contact/39>



Merci de préciser dans votre demande si votre maison est une construction nouvelle.

**Si l'adressage de votre commune n'est pas terminé, il faudra attendre ce dernier afin que la mairie puisse fournir la bonne adresse.**

**Le délai de traitement peut varier en fonction des problématiques rencontrées :**

**3 mois en moyenne pour une mise à jour d'éligibilité**

1. Nos équipes doivent analyser le problème : une prise à régulariser implique des contrôles terrain et référentiels (plusieurs semaines selon le cas de figure)
2. Si le problème implique une intervention physique sur le réseau, nous devons programmer les travaux avec les demandes administratives inhérentes
3. Ensuite, nous actualisons les bases de données et remontons les informations d'éligibilité aux opérateurs
4. Les opérateurs doivent intégrer ces éléments dans leurs outils informatiques pour rendre commercialisable la prise (1 mois minimum)

**Nous vous invitons à regarder sur le site de THD64 pour vérifier quand la pastille verte apparaîtra.**

## 7) Cas particuliers des immeubles de plus 3 logements.

Les immeubles collectifs doivent faire l'objet d'un conventionnement avec le Syndic/Bailleur. Nous vous invitons à vérifier auprès de votre gestionnaire s'il a bien signé une convention avec THD 64 pour votre immeuble collectif.

Sans convention signée, vous ne pourrez pas bénéficier d'offres à travers la fibre.

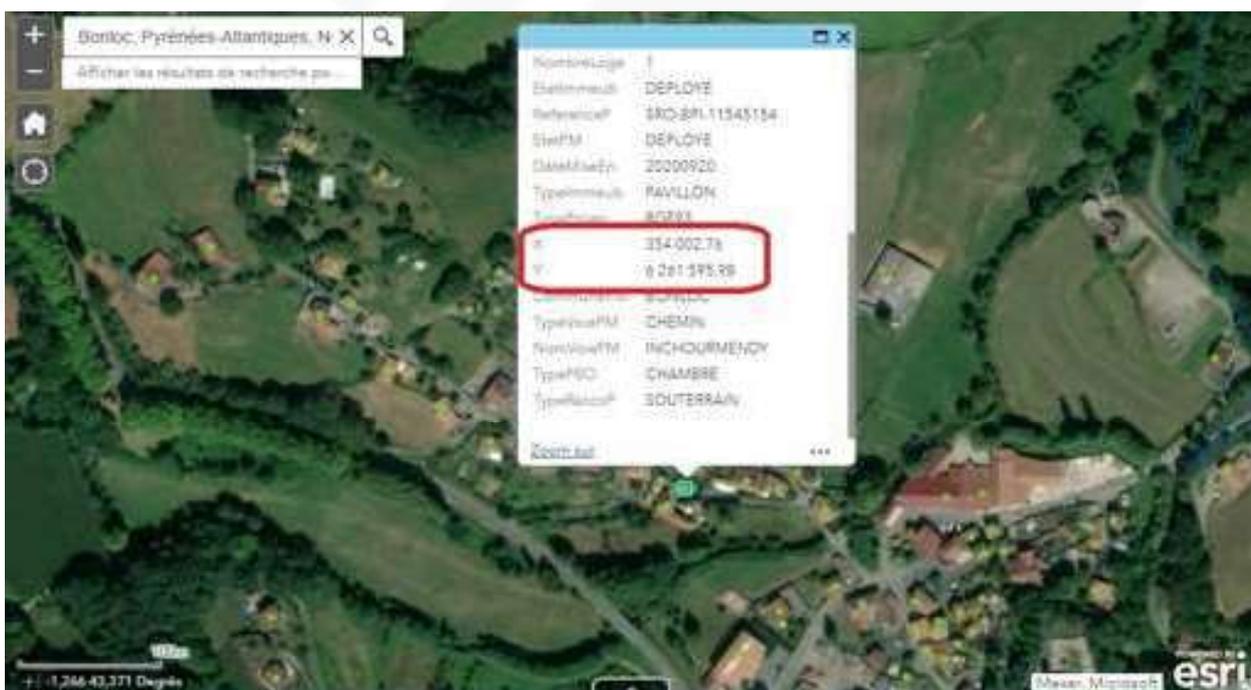
Vous trouverez un guide sur le conventionnement dans la rubrique « infos pratiques » présentée plus haut.

## 8) En cliquant sur la pastille verte, les informations inscrites dans le pavé ne correspondent pas à votre adresse.

Vous devez fournir à votre opérateur les informations ci-dessous :



Certains opérateurs peuvent retrouver le logement avec les informations de géolocalisation ci-dessous. **(Privilégier le passage en Agence chez votre opérateur)**



## 9) Problèmes de raccordement abonné

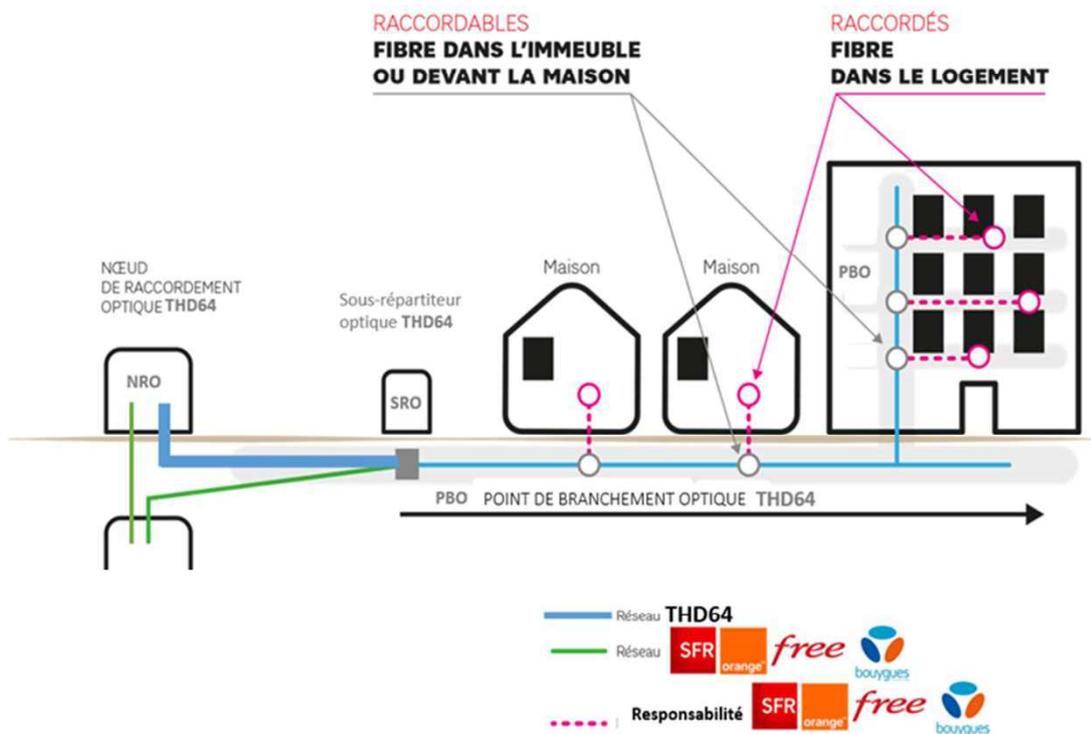
Certains administrés peuvent subir des problèmes de raccordement après la souscription d'un abonnement avec l'opérateur commercial de leur choix.

Ces problématiques doivent être traitées par les opérateurs commerciaux, avec l'aide de l'opérateur d'infrastructure si besoin.

Vous trouverez ci-dessous le schéma des responsabilités sur le réseau départemental FTTH

### RESPONSABILITES DU DEPLOIEMENT DU RESEAU FTTH

LA FIBRE THD  
**64 64**



#### Concrètement, comment cela se passe :

1. L'administré s'abonne à une offre fibre avec l'opérateur commercial de son choix
2. Lors du RDV pour le raccordement du client, le technicien (mandaté par l'opérateur commercial) constate qu'il ne peut pas raccorder le logement.
  - a. Soit le traitement incombe à l'opérateur commercial : il notifie le problème à l'utilisateur et/ou le corrige.
  - b. Soit le traitement incombe à THD 64 : l'opérateur commercial notifie le problème à THD 64, par la transmission du rapport d'intervention (**ouverture obligatoire d'un ticket d'incident**)
    - i. THD 64 lance un diagnostic et traite le problème (cette opération peut prendre plusieurs semaines)
    - ii. THD 64 propose une résolution à l'opérateur commercial
3. Un nouveau RDV est programmé entre l'opérateur commercial et son client pour l'installation de sa ligne fibre optique

## 10) Signaler un dommage sur une armoire, un câble de fibres optiques etc.



**S'il y a une coupure du service fibre (pas d'internet),  
c'est toujours son opérateur qu'il faut contacter.**

**Il dispose de procédures d'urgence qui sont prioritaires sur toutes les autres.**

Pour des câbles de fibres optiques décrochés ou arrachés, des armoires ouvertes ou détériorées etc.. :  
<https://www.thd64.fr/declaration-dommages-reseaux/39>

